

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id

**HUBUNGAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU
DAN ANAK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS SUKOHARJO**

KARYA TULIS ILMIAH

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan**



ARLINA FURY MAHARANI

R 0109004

**PROGRAM STUDI D IV BIDAN PENDIDIK FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

commit to user
2013

**HUBUNGAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU
DAN ANAK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS SUKOHARJO**

KARYA TULIS ILMIAH

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan**



ARLINA FURY MAHARANI

R 0109004

**PROGRAM STUDI D IV BIDAN PENDIDIK FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

community user
2013

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN
ANAK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS SUKOHARJO**

KARYA TULIS ILMIAH

Oleh :

ARLINA FURY MAHARANI

R 0109004

Telah Disetujui Oleh Pembimbing Untuk Diuji di Hadapan Tim Penguji
Pada Hari Rabu, 31 Juli 2013

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

(E. Listyaningsih S., dr., M.Kes)

NIP. 19640810 199802 2 001

(Sri Anggarini P., S.SiT, M.Kes)

NIP. 19770621 201012 2 001

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN
ANAK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS SUKOHARJO**

KARYA TULIS ILMIAH

Oleh :

ARLINA FURY MAHARANI

R 0109004

Telah Dipertahankan dan Disetujui di Hadapan Tim Penguji KTI
Mahasiswa D IV Bidan Pendidik Fakultas Kedokteran UNS

Pada Tanggal 31 Juli 2013

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

E. Listyaningsih S., dr., M.Kes
NIP. 19640810 199802 2 001

Sri Anggarini P., S.SiT, M.Kes
NIP. 19770621 201012 2 001

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji

Isdaryanto, dr., PHK, MARS
NIP. 19500312 197610 1 001

Agus Eka N. Y., SST, M.Kes
NIK. 19830815 201302 01

Surakarta,

2013

Ketua Tim KTI

**An. Ketua Program Studi
Sekretaris Program Studi
D IV Bidan Pendidik FK UNS**

Moch. Arief T.Q., dr, MS, PHK
NIP. 19500913 198003 1 002

Sri Mulyani, S.Kep. (Ns), M.Kes
NIP. 19670214 199303 2 001



ABSTRAK

Arlina Fury Maharani. R0109004. 2013. HUBUNGAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SUKOHARJO. Program Studi D IV Bidan Pendidik Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret.

Latar Belakang : Puskesmas Sukoharjo merupakan sarana pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak yang dituntut untuk dapat melayani secara berkualitas dan memuaskan bagi pasiennya. Akan tetapi, dalam wilayah kerja Puskesmas Sukoharjo masih ditemukan sebanyak 6,69% balita gizi kurang, 20,46% ibu hamil dengan suntik TT, 65,48% ibu hamil yang mendapatkan tablet Fe. Persentase tersebut dapat diasumsikan bahwa pelayanan KIA di Puskesmas Sukoharjo belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kualitas pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sukoharjo.

Metode Penelitian : Desain penelitian ini observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* dimana sampel penelitian adalah pasien yang mendapatkan pelayanan KIA berjumlah 260 responden di Puskesmas Sukoharjo.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 57,3% menilai tingkat kualitas pelayanan KIA sudah baik dan 60,8% pasien puas dengan kualitas pelayanan KIA di Puskesmas Sukoharjo. Analisis korelasi *Spearman Rank* menghasilkan $p\text{-value} < \alpha$ ($0,000 < 0,05$), terdapat korelasi yang signifikan dengan nilai rho 0,752 sehingga derajat korelasi kedua variabel termasuk kuat dengan arah korelasi positif.

Kesimpulan : Ada hubungan antara tingkat kualitas pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sukoharjo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kesehatan Ibu dan Anak, Kepuasan

ABSTRACT

Arlina Fury Maharani. R0109004. 2013. RELATION BETWEEN THE LEVEL OF QUALITY MATERNAL AND CHILD HEALTH SERVICES WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN PUBLIC HEALTH CENTER SUKOHARJO. Study Program of 4th Diploma Midwife Educator Faculty of Medicine, Sebelas Maret University.

Background: PHC Sukoharjo is a health service facility that provide maternal and child health services are required to be able to serve the quality and satisfaction to patients. However, in the working area of PHC Sukoharjo still found as much as 6.69% underweight toddlers, 20.46% of pregnant women with TT injection, 65.48% of pregnant women were getting tablets Fe. The percentage can be assumed that services of maternal and child health at PHC Sukoharjo not been used optimally by the community. The purpose of this research is to analyze the relation between the level of quality maternal and child health services with the level of patient satisfaction in PHC Sukoharjo.

Methods : This type of research was observational analytic cross-sectional study design. The sampling technique used is accidental sampling where the sample is patients receiving maternal and child health services at the PHC Sukoharjo totaled 260 respondents.

Results : The results showed that as many as 57.3% assess the quality of maternal and child health services was good and 60.8% of patients were satisfied with the quality of maternal and child health services at PHC Sukoharjo. Spearman Rank Correlation analysis produced $p\text{-value} < \alpha$ ($0.000 < 0.05$), there is a significant correlation with rho value of 0.752 so that the degree of correlation between the two variables, including a strong positive correlation with the direction.

Conclusion : There is a relation between the level of quality maternal and child health services with the level of patient satisfaction in PHC Sukoharjo.

Keywords: service quality, maternal and child health, satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala limpahan berkat dan karunia-Nya kepada penulis yang senantiasa diberikan nikmat berupa kesehatan, kesempatan, kekuatan lahir dan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Hubungan Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sukoharjo”, sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan di Program Studi Diploma IV Bidan Pendidik Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret.

Dalam rangka proses penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Untuk itulah pada kesempatan ini dengan hormat penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang besar kepada :

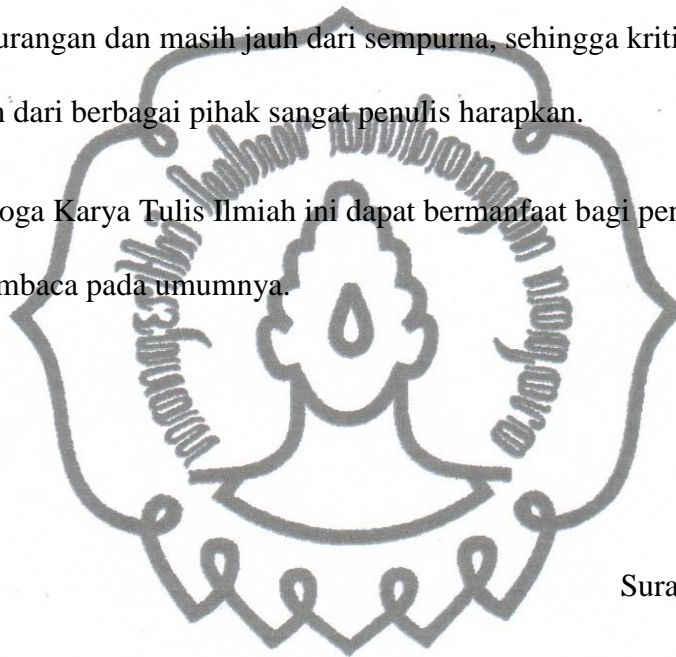
1. H. Tri Budi Wiryanto, dr, SpOG (K), ketua Program Studi Diploma IV Bidan Pendidik Fakultas Kedokteran di Universitas Sebelas Maret Surakarta
2. Sri Mulyani, S.Kep.Ns, M.Kes sekretaris Program Studi D IV Bidan Pendidik Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta
3. Moch. Arief T.Q., dr, MS, PHK, ketua Tim Karya Tulis Ilmiah
4. E. Listyaningsih S., dr., M.Kes, pembimbing utama
5. Sri Anggarini, SSiT, M.Kes, pembimbing pendamping
6. Dosen pengajar dan karyawan Program Studi D IV Bidan Pendidik Fakultas

Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta

7. Pihak Puskesmas Sukoharjo yang telah memberikan izin atas penelitian.
8. Semua pihak yang terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan.

Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.



Surakarta, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	5
1. <i>commit to user</i> Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	5

2. Kepuasan Pasien	14
3. Puskesmas	17
4. Hubungan Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dengan Kepuasan Pasien	19
B. Kerangka Konseptual	21
C. Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Populasi Penelitian	22
D. Sampel dan Teknik Sampling	22
E. Estimasi Besar Sampel	23
F. Kriteria Restriksi Penelitian	23
G. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	24
H. Cara Kerja	24
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Puskesmas Sukoharjo	30
B. Gambaran Karakteristik Responden	31
C. Data Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	33
D. Data Variabel Kepuasan Pasien	34
E. Data Variabel Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sukoharjo	35
F. Uji Hipotesis	35

BAB V PEMBAHASAN

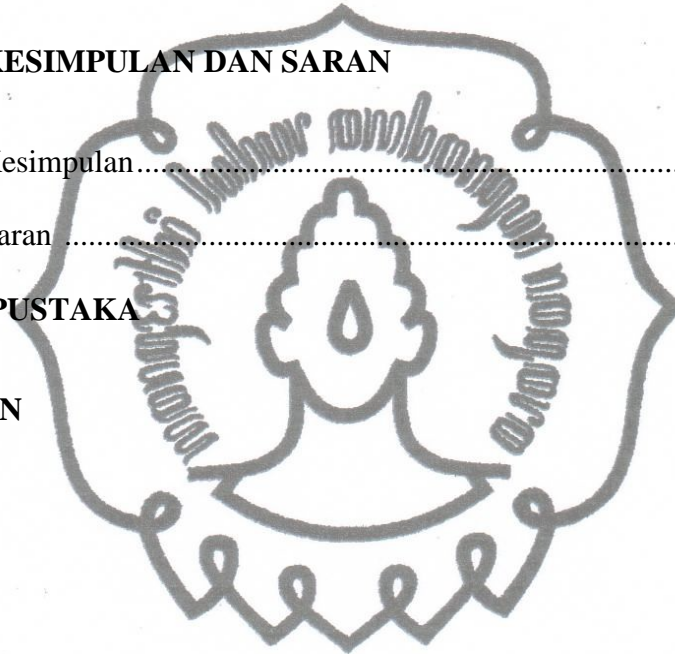
A. Karakteristik Responden Penelitian.....	37
B. Hubungan Antara Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sukoharjo	39
C. Keterbatasan Penelitian	43

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	45
B. Saran	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Kuesioner Tingkat Kualitas Pelayanan	25
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien	25
Tabel 3.3 Tabel Korelasi menurut Standar Guilford	29
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Klasifikasi Usia	31
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	32
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	32
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Status Pasien	33
Tabel 4.5 Kualitas Teknis Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	33
Tabel 4.6 Kualitas Fungsional Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	34
Tabel 4.7 Segi Kenyamanan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	34
Tabel 4.8 Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	35
Tabel 4.9 Kepuasan Pasien di Puskesmas Sukoharjo	35
Tabel 4.10 Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak dengan	
Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sukoharjo	36
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis	36

commit to user

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.	Jadwal Kegiatan Karya Tulis Ilmiah
Lampiran B.	Surat Izin Pra Penelitian/ Pra Survey BAPPEDA Sukoharjo
Lampiran C.	Surat Izin Pra Penelitian/ Pra Survey DKK Sukoharjo
Lampiran D.	Surat Izin Penelitian/ Survey BAPPEDA Sukoharjo
Lampiran E.	Surat Izin Uji Validitas BAPPEDA Sukoharjo
Lampiran F.	Lembar Konsultasi
Lampiran G.	Permohonan Menjadi Responden
Lampiran H.	Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran I.	Kuesioner Penelitian
Lampiran J.	Hasil Analisis Data SPSS
Lampiran K.	Dokumentasi Kegiatan
Lampiran L.	Surat Pernyataan Keaslian Penelitian
Lampiran M.	Daftar Riwayat Hidup